



REO núm: 1029
Data: 20/06/2022

Estudi qualitatiu de malalts crònics. 2021

Guió pacient

GUIA PACIENT

1. PRESENTACIÓ:

Gravació

Llegir protocol adaptat a pacient

Atenció: Adaptar l'entrevista al llenguatge de l'usuari i al seu nivell cognitiu:

- Utilitzar frases curtes i senzilles
- No llegir totes les possibles respostes de cop. Dir-ne una, assegurar-se que ho entén i si en fa ús o no. Llavors seguir amb la següent resposta
- Utilitzar les seves paraules,
- Cada pregunta és per començar una petita conversa. Allà on veiem que en fa ús, entrem per esbrinar quina experiència té i quina valoració en fa.

2. ENTREVISTA

A. Dades Participant:

- Nom, Edat i Població

B. Dels següents serveis del Servei Català de la Salut, em podria dir quins utilitza?

- Nota: El participant indicarà quins serveis usa i seguirem preguntant per aquests serveis (no llegir totes les respostes alhora, anar una per una...)

- Cap/ ambulatori/ metge capçalera
- Metge Especialista
- Urgències
- Hospital
- Altres...

–

C. Freqüència aproximada de l'ús del Servei. Amb quina freqüència aproximada visita usa cada servei (p.e a l'any)

- cap/ ambulatori/ metge capçalera:
- Metge Especialista
- Urgències
- Hospital
- Altres...

–

D. De les següents opcions, quina encaixaria millor amb la seva situació de Salut

- Vaig per problemes de Salut puntuals (p.e, grip, per molèsties a l'esquena...)
- Prenc un o més medicaments des de fa més d'un any, i segurament hauré de seguir-lo prenent en el futur

- c. Tinc un o més problemes de salut des de fa un any o més, i em van fent seguiment un o més metges (capçalera, especialista, altres...)
- d. Per controlar la meva malaltia em van fent proves o anàlisis amb regularitat des de fa un any o més
- Nota entrevistador: Comentar-li que a partir d'ara ens centrarem en la seva problemàtica concreta (la que identifiquem com crònica, però utilitzarem les seves paraules per descriure-li, és a dir, si no parla de malaltia crònica, nosaltres no ho farem). La intenció és veure com ell es relaciona amb el sistema, no tant en intentar identificar la crònica

E. Ara ens centrarem en veure quina es la seva relació i amb quines coses està content/ Satisfet i coses que no li agraden en cadascun dels serveis.

- **Relació amb AP/ Cap/ Ambulatori**

- **Tipus de Visites:** Motius pels quals visita l'AP
- **Canals de contacte que utilitza** (digital, telefònic, presencial...)
- **Canals de contacte el CAP per contactar amb vosté**
- **En quines coses està satisfet / Quines coses no està satisfet.**
- Què és important per vostè a AP. (temps espera, tenir sempre el mateix equip...)
- **Equip d'AP.** Rol de cada membre. Quina es la funció del Metge/ de la infermera..).
- Què milloraria

- **Relació amb l'especialista:**

- **Tipus de Visites:** Motius pels quals visita l'especialista.
- **Canals de contacte que utilitza** (digital, telefònic, presencial...)
- **Canals de contacte de l'especialista per contactar amb vosté**
- **En quines coses està satisfet / Quines coses no està satisfet.**
- Què és important per vostè amb l'especialista? (Si no surt, suggerir: temps espera, temps de la visita, sempre tenir el mateix...)
- Què milloraria

- **Equip Mèdic referent**

- Té algun equip mèdic com referent (un equip mèdic que el tingui com el seu equip principal)
- Canals de contacte que utilitza (digital, telefònic, presencial...)
- (equip del CAP o algun especialista?)
- Explicar la seva experiència i valoració?

- **Altres Usos (urgències / Hospital)**

Adaptar segons la resposta que hagi donat el pacient en P.B

- Motius d'ús
- **Canals de contacte del pacient i del Siscat**
- **En quines coses està satisfet / Quines coses no està satisfet.**
- Què es important en urgències(hospital?)

- Milllores
- **Coordinació entre equips mèdics:**
 - Sent que estan ben coordinats els equips mèdics que el porten?
 - Motius. En què nota que estan bé o malament coordinats?
 - Milllores.

F. **Moments de conflicte:**

Nota, adaptar/ explorar a cada entrevista segons veiem el grau d'apertura i de capacitat del participant per respondre.

- Quins són els moments complicats / difícils en la gestió de la seva malaltia?
- Valorar si surt:
 - Diagnòstic / Alta: Què es important aquí?
 - Tractament: què és important en el tractament?
 - Les descompensacions: què és important en el tractament?
- b. (digital, telefònic, presencial...). Quan hi ha aquests moments de conflicte.. A través de quins canals contacta?
 - Sap que ha de fer en aquests moments de conflicte (a on dirigir-se, a qui contactar?..)
 - Quin és el circuit que segueix?

G. **Valoració de la consulta (no caiem en fer una entrevista qüestionari)**

- **Relació amb la seva malaltia:**
 - Quina és la **informació** que necessita? (tractament, pronòstic, gestió de la problemàtica)
 - Quina informació se'ls hi facilita? És suficient?
 - Busquen informació: quin tipus d'informació?
 - Participa en la **presa de decisions sobre la seva malaltia? (per exemple, tractament, etc.)**

Nota: Creiem que amb els lleus no té molta problemàtica, està enfocat amb els complexos

- Necessitats per **L'autogestió i responsabilització** de la seva malaltia
 - Cóm gestiona en el seu dia a dia la seva problemàtica. És important per vostè poder-se gestionar la seva problemàtica?
 - Quines coses li poden ajudar per part de Siscat per gestionar la seva problemàtica? (informació concreta, números de contacte, webs de consulta, altres..)
- **Psico: Necessitats emocionals**
 - Considera que seria rellevant poder rebre suport emocional / psicològica. Motius?.
- **Social:**

- Ha necessitat ajudes tipus (cuidadors, adaptacions a la llar, visites de l'equip mèdic a la llar per evitar desplaçaments, altres, etc.. .)? Com s'ha gestionat?
- Ha participat en algun grup de pacients experts, o bé grups amb persones amb problemàtiques cròniques? Com valora la experiència?
- Coordinació entre professionals sanitaris i socials

H. Comunicació: preguntar amb coherència. Quan entres a mirar les opcions per separat

- Eines de comunicació que utilitza i valoració.
 - Amb Atenció Primària
 - Especialista
 - Urgències / Hospital
- Ús d'altres eines: La Meva Salut, altres
- Canals de comunicació que ha usat catsalut amb el pacient (trucada, sms, LMS...) i motius. Com ho valora
- Durant el Covid: Com ha estat la comunicació i aprenentatges pel futur
 - Presencial vs. No presencial: Tipus de visites i situacions per cadascuna

I. Futur:

- a. Millores del sistema actual
 - b. Ranking: dels temes més importants a menys importants
- [Les següents preguntes adaptar segons l'apertura i capacitat de l'entrevistat](#)
- c. Qualitat de Vida: Informació i formació per una bona qualitat de vida. Què esperen del Sistema Sanitari
 - d. Com es podrien usar les TIC? Tipus d'informació? Només mèdica?
 - e. Prescripció comunitària: que t'ajudin a vincular-te amb activitats / informació fora de lo estrictament mèdic/ tractament?